



# SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



## RESOLUCION DE PRESIDENCIA DE DIRECTORIO N° 139-2014-P-SBCH

Chiclayo, 23 de Julio del 2014



VISTO, El Memorandum N° 490-2014-G-SBCH, de fecha 16 de Julio del 2014 remitido por la Gerencia; y,

### CONSIDERANDO:

Que, la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo, es una persona jurídica de Derecho Público Interno, que se rige por su constitución y fines conforme a lo dispuesto por la Ley N° 26918, Ley de Creación del Sistema de Población en Riesgo; y Decreto Supremo N° 010-2010-MIMDES, Funciones y Competencia de los Gobiernos Regional y Local de la Beneficencia. Es autónoma y se autofinancia con ingresos propios y no persigue fines de lucro.



Que, mediante Decreto Supremo N° 010-2010-MIMDES, se establecieron las Funciones y Competencias correspondientes a cada uno de los niveles de Gobierno respecto de las Sociedades de Beneficencia Pública y Junta de Participación Social, en el Marco del Proceso de Descentralización, habiéndose declarado concluido el proceso de efectivización de la transferencia de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, al Gobierno Provincial de Chiclayo, mediante Decreto Supremo N° 005-2011-MIMDES.



Que, de conformidad con el artículo 1° del Reglamento de la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, establece que toda Entidad de la Administración Pública está orientada al Servicio de la Persona. En ese sentido, la Organización y las actividades de las Entidades deberán dirigirse a brindar un mejor servicio priorizando permanentemente el interés y bienestar de la persona.

Que, en concordancia con ello la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública Aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, precisa que los ciudadanos demandan un Estado moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y practica de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos.

SOCIEDAD BENEFICENCIA DE CHICLAYO  
CERTIFICO:

Es copia fiel del Original que tengo a la Vista.

ELIAS AGUIRRE N° 248 Telf. 074 -231577 Telefax 074-270626 - CHICLAYO

Página Web: [www.sbch.gob.pe](http://www.sbch.gob.pe)

Correo Electrónico: [beneficienciasbch@hotmail.com](mailto:beneficienciasbch@hotmail.com)

Dr. Walter R. Balsa Armas

FEDATARIO

08.08.14



# SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece que las Entidades de la Administración Pública deberán contar con un libro de reclamaciones, según formato aprobado, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamaciones consignando la información necesaria para que la Entidad les brinde una respuesta.



Que, mediante Informe N° 041-2014-POM-SBCH, de fecha 11 de Julio del 2014 el Jefe de Planificación, Organización y Métodos de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo comunica a la Gerencia que se ha procedido a efectuar las correcciones planteadas en Sesión de Directorio de fecha 08 de Julio del 2014 respecto al proyecto de Directiva de "Normas y Procedimientos para la atención de Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias ante la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo"

Que, mediante Acuerdo de Sesión de Directorio de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, de fecha 15 de Julio del año 2014 se acordó por unanimidad aprobar el Proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para la atención de Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias" para el Libro de Reclamaciones de la Sociedad de beneficencia de Chiclayo, ello con la finalidad de regular y agilizar el procedimiento que actualmente se realiza en la entidad



Que, mediante Memorandum N° 490-2014-G-SBCH, de fecha 16 de Julio del 2014, la Gerencia comunica a la Oficina de Asesoría Legal que en sesión de directorio de fecha 15 de Julio del 2014 se acordó por Unanimidad aprobar el Proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para la atención de Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias" para el Libro de Reclamaciones el cual constituye una herramienta que conllevara a optimizar la calidad de muchos de los servicios prestados por la Institución por lo que deberá expedirse la Resolución de Presidencia de Directorio correspondiente.

Por lo que estando a los considerandos expuestos y a la Resolución de Alcaldía N° 510-2014-MPCH/A,



## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva sobre "Normas y Procedimientos para la atención de Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias ante la Sociedad de

SOCIEDAD BENEFICENCIA DE CHICLAYO  
CERTIFICO:

Es copia Fiel del Original que tengo

**ELIAS AGUIRRE N° 248 Telf. 074 -231577 Telefax 074-270626 - CHICLAYO**

Página Web: [www.sbch.gob.pe](http://www.sbch.gob.pe)

Correo Electrónico: [beneficienciasbch@hotmail.com](mailto:beneficienciasbch@hotmail.com)

Dr. Walter R. Balsa Armas



# SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



Beneficencia de Chiclayo que formara parte del Libro de Reclamaciones de la Institución.



**ARTICULO SEGUNDO.-** DISPONER, que, la presente resolución se publique en la página web de la Institución ([www.sbch.gob.pe](http://www.sbch.gob.pe)) para los fines correspondientes.



**ARTICULO TERCERO.-** DISPONER, que la presente Resolución sea remitida a los Órganos Administrativos para su conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNIQUÉSE y CÚMPLASE.

 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHICLAYO  
Abog. César Raúl Regalado Rodríguez  
PRESIDENTE

SOCIEDAD BENEFICENCIA DE CHICLAYO  
CERTIFICO:

Es copia Fiel del Original que tengo a la Vista.

Dr. Walter R. Balsa Armas  
FEDATARIO  
08.08.14